

# Fiche de client

Life Experts bv  
Mezenstraat 4, 3945 Ham  
RPR Anvers, section Hasselt



Courtier en assurances et en prêts hypothécaires inscrit dans le registre de la FSMA (<http://www.fsma.be>) avec numéro d'entreprise BE 0627.926.530

## Information sur le client

|                                   |   |                                  |  |
|-----------------------------------|---|----------------------------------|--|
| Nom                               |   | Prénom                           |  |
| Adresse                           |   | N° / boîte                       |  |
| Code postal                       |   | Commune                          |  |
| Gsm/Tél                           |   | Etat civil                       |  |
| E-mail                            |   |                                  |  |
| Date de naissance                 |   | N° carte d'identité              |  |
| N° de registre national           |   | Carte d'identité valable de - à: |  |
| PPE(*)                            | <input type="checkbox"/> oui <input type="checkbox"/> non | N° IBAN privé                    |  |
| N° d'entreprise                   |   | N° IBAN d'entreprise             |  |
| Nom de l'entreprise               |   |                                  |  |
| Vous connaissez notre bureau par: |   |                                  |  |

### POLITIQUE DE PROTECTION DES DONNÉES PERSONNELLES

Nous traitons vos données à caractère personnel pour l'acceptation, la gestion et l'exécution des contrats, y compris les demandes de traitement, que vous souhaitez conclure en recourant à la médiation de notre bureau, sur la base de la relation contractuelle avec vous, ainsi qu'à la (les) société(s) d'assurance et/ou de crédit avec laquelle le contrat est conclu et à laquelle notre bureau fait office de sous-traitant. En outre, ces informations peuvent également être traitées par notre bureau à des fins commerciales sur la base de notre intérêt légitime. Si vous ne souhaitez pas que vos données soient utilisées à des fins de prospection directe, veuillez le signaler en cochant cette case  ou en envoyant un courriel à l'adresse [info@lifeexperts.be](mailto:info@lifeexperts.be)

Pendant la médiation en assurance, notre bureau peut avoir besoin de traiter des données médicales et/ou des données sensibles et/ou des casiers judiciaires. À cette fin, et pour nous permettre de médier, veuillez nous fournir votre consentement explicite en cochant les cases ci-dessous:

- Je consens au traitement des données de santé et/ou des données sensibles dans le cadre de la médiation pour la conclusion et la gestion d'un contrat d'assurance.
- Je consens au traitement de données relatives à la procédure pénale dans le cadre de la médiation pour la conclusion et la gestion d'un contrat d'assurance.

Vos données à caractère personnel ne sont pas traitées et conservées par notre bureau plus longtemps que nécessaire. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données à caractère personnel dans notre document d'orientation [www.lifeexperts.be/content/privacypolicy.pdf](http://www.lifeexperts.be/content/privacypolicy.pdf). Vous avez le droit, à tout moment, d'avoir accès aux données à caractère personnel et d'améliorer les données à caractère personnel vous concernant. Des informations complémentaires sur le traitement et la protection des données peuvent être obtenues auprès de l'autorité chargée de la protection des données à 1000 Bruxelles, Drukpersstraat 35.

### COMMUNICATION VIA NOTRE BUREAU

Nous communiquons avec vous en néerlandais. Vous avez la possibilité d'obtenir des informations sur papier ou sur un support électronique (ci-inclus le site web [www.lifeexperts.be](http://www.lifeexperts.be) et un dossier électronique). Notre bureau communique avec vous autant que possible par des moyens électroniques, que vous avez déclaré préférables. En signant ce document, vous consentez à ce mode de communication et à l'exactitude de l'adresse électronique ci-dessus. Vous vous engagez à nous informer de tout changement de vos coordonnées, y compris de votre adresse électronique. Si vous souhaitez obtenir les informations sur papier par la suite, notre bureau vous le fournira à la première demande.

## Données de nos bureaux

|  |   |  |  |
|--|---|--|--|
| <b>Siège Social</b><br>Mezenstraat 4<br>3945 Ham<br><a href="http://www.lifeexperts.be">www.lifeexperts.be</a><br><a href="mailto:info@lifeexperts.be">info@lifeexperts.be</a> | <b>Arne Mortier</b><br>Mezenstraat 4<br>3945 Ham<br>0495 27 34 26<br><a href="mailto:arne@lifeexperts.be">arne@lifeexperts.be</a> | <b>Sandra Verspreet</b><br>Itegemse Steenweg 123<br>2270 Herenthout<br>0475 97 88 24<br><a href="mailto:sandra@lifeexperts.be">sandra@lifeexperts.be</a> | <b>Jurgen Tuttens</b><br>Vlietmanstraat 48<br>8870 Izegem<br>0498 08 69 13<br><a href="mailto:jurgen@lifeexperts.be">jurgen@lifeexperts.be</a> |
|--|---|--|--|

(\*) «Personne politiquement éminente (PPE)» désigne les chefs d'État, de gouvernement, les ministres (adjoints), les secrétaires d'État, les députés, les membres des cours suprêmes, les membres des bureaux d'audit et les directeurs des banques centrales, les ambassadeurs, les officiers supérieurs de l'armée, les membres des organes d'administration et de direction ou de direction des entreprises publiques, y compris ceux qui occupaient l'un de ces postes il y a moins d'un an.

## Autorisation d'accès à la consultation

Je soussigné (e) donne accès à(au) personne(s) de confiance suivant(s) pour consulter mon fichier client (y compris pour les demandes de traitement):

toutes les polices gérées par Life Experts bv

.....

L'accès au dossier peut être assuré en utilisant électronique suivante:

| nom + prénom de la personne de confiance<br>autre que le preneur d'assurance<br>(par exemple, un membre de la famille, un ami) | Adresse électronique de la personne de<br>confiance |
|--|---|
|  |   |
|  |   |

La signature de ce document implique la connaissance et l'acceptation des **conditions générales** de notre bureau comme inclus ci-dessous.

Fait en double exemplaire, dont l'un est remis au client.

Fait à ....., le .....

Nom et fonction du représentant (s'il s'agit d'une entreprise):

.....

Signature du client pour accord,

## Conditions Générales

**Nos services** Notre bureau fournit des services d'intermédiation en assurance, c'est-à-dire les activités consistant à fournir des conseils à propos des contrats d'assurance, à offrir, proposer, effectuer des travaux préparatoires à la conclusion de contrats d'assurance ou à la conclusion de contrats d'assurance, ou à contribuer à son administration et à son exécution, notamment en cas de sinistre. Notre bureau propose également des services d'intermédiation de crédit, c'est-à-dire des activités consistant à conseiller en matière de crédit, offrir, proposer, réaliser des travaux préparatoires pour conclure des contrats de crédit ou conclure des contrats de crédit, ou assister à gestion et mise en œuvre. En tant que courtier en crédit, nous recommandons des produits parmi une large gamme de contrats de crédit disponibles sur le marché. Notre cabinet analyse un nombre suffisant de produits disponibles sur le marché et vous recommande un ou plusieurs contrats de crédit disponibles sur le marché, en tenant compte de vos besoins, de votre situation financière et de votre situation personnelle. Pour nos services, dans le domaine de la médiation en assurance, nous recevons en principe une rémunération de l'entreprise d'assurance, qui fait partie de la prime que vous payez en tant que client. Dans le second cas, nous recevons des rémunérations en tant que client pour les services d'intermédiation en assurance. Le cas échéant, cela fera partie d'un accord distinct. Pour en savoir plus, consultez notre site web. Notre bureau reçoit une commission pour notre médiation en matière de crédits dont le montant n'est pas encore connu. Le montant réel de cette commission sera expliqué ultérieurement dans l'ESIS (fiche d'information normalisée européenne). Sur demande, notre bureau fournira des informations sur la variation du montant des commissions payées par les différents prêteurs qui fournissent les contrats de crédit proposés au consommateur.

**Règles de conduit** Notre bureau est tenu de respecter le «comportement d'entreprise» en vertu de la loi du 30 juillet 2013 sur la protection des destinataires de produits et services financiers ainsi que les pouvoirs de la FSMA et diverses dispositions ainsi que l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles d'application des articles 27 à 28 bis de la loi du 2 août 2002 relative à la surveillance du secteur financier et les services financiers dans le secteur des assurances et à l'arrêté royal du 21 février 2014 relatif aux règles de conduite relatives aux conflits d'intérêts établies par la loi et aux règles de gestion des conflits d'intérêts dans le secteur des assurances. Vous trouverez sur notre site web de plus amples informations sur la façon dont notre bureau émet ces règles de conduite (y compris une politique relative aux conflits d'intérêts et, le cas échéant, la nature, la fréquence et le calendrier des rapports).

**Catégorisation des clients** Afin de vous offrir un service client optimal, notre cabinet a décidé de catégoriser tous ses clients en tant que clients non professionnels. Vous avez été informé de la possibilité de demander à être qualifié de client professionnel pour autant que vous remplissiez les conditions prévues à l'annexe de l'arrêté royal du 19 décembre 2017 portant modalités d'exécution de la directive concernant les marchés d'instruments financiers, visé à l'article 20 de l'arrêté royal du 18 juin 2019 portant exécution des articles 5, 19°/1, 264, 266, 268 et 273 de la loi du 4 avril 2014 sur les assurances. La catégorisation en tant que client professionnel peut impliquer un niveau de protection inférieur. Si vous souhaitez être classé comme client professionnel, veuillez contacter notre bureau.

**Mise à disposition d'informations via le dossier électronique par notre bureau** Notre bureau peut, à la demande du client, mettre à sa disposition une copie électronique du dossier personnel tel qu'il existe dans notre système, ci-après dénommé "dossier électronique". Notre cabinet part du principe que la fourniture d'informations sous cette forme s'inscrit dans le contexte dans lequel nous faisons ou ferons des affaires avec nos clients s'il est prouvé que le client a un accès régulier à l'internet. Le fait que le client fournisse une adresse électronique pour faire des affaires avec notre cabinet, et l'accord explicite pour l'utilisation de ce service sur le formulaire du client, constitue un consentement à l'utilisation de ce service. Le cas échéant, le client recevra un lien unique qui lui permettra d'accéder à son dossier électronique. Life Experts s'abonne à un compte Dropbox professionnel via <https://www.dropbox.com/>. Life Experts peut refuser ou interrompre l'accès au document électronique à tout moment. L'utilisation du dossier électronique n'est possible que si le client possède un compte Dropbox personnel dont il est responsable. Le client utilise la plateforme Dropbox à ses propres frais et risques. Life Experts n'a aucun engagement de performance concernant le fonctionnement correct ou adéquat des services de Dropbox. Life Experts n'est pas responsable des dommages ou des pertes résultant de l'accès ou de l'utilisation non autorisés du compte Dropbox personnel du client. Vous trouverez de plus amples informations sur le traitement de vos données personnelles dans notre document de politique générale, qui peut être consulté à l'adresse [www.lifeexperts.be/content/privacypolicy.pdf](http://www.lifeexperts.be/content/privacypolicy.pdf). Si vous souhaitez obtenir les informations sur papier par la suite, notre bureau vous les fournira à votre première demande.

**Informations exactes et complètes** Pour nos services, notre bureau dépend des informations que vous nous communiquez. Il est donc important que vous nous fournissiez des informations correctes et complètes au début et tout au long de notre service. Si vous soumettez des informations incorrectes ou incomplètes à notre bureau, notre bureau ne peut être tenu responsable de ses conséquences. Dans le cadre de nos services, notre bureau vous enverra différents documents ou offres. Veuillez vérifier et contacter notre bureau pour faire part de vos commentaires et/ou des notes explicatives. En tout état de cause, notre bureau vous demande de vérifier vous-mêmes tous les documents et de vérifier s'ils sont conformes à vos exigences et à vos besoins.

**Confidentialité** Chaque partie, c'est-à-dire à la fois notre bureau et vous en tant que client, ne doit pas divulguer à des tiers les informations confidentielles dont elle dispose dans le cadre de cette relation, sauf exceptions légales ou informations nécessaires à la bonne exécution de l'accord.

**La lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme** Dans le cadre de la lutte contre le blanchiment de capitaux et le financement du terrorisme et en application de la loi du 18 septembre 2017 relative à la prévention du blanchiment de capitaux et du financement du terrorisme et à la limitation de l'utilisation de l'argent liquide, vous vous engagez à répondre aux questions que notre office est tenu de poser à cet égard et à fournir à l'office les documents demandés à première demande.

**Solvabilité des compagnies d'assurance** Dans le cadre de leurs activités de distribution d'assurance, notre bureau n'est pas responsable de la solvabilité des compagnies d'assurance.

**Traitement des réclamations** Notre bureau met tout en œuvre pour vous offrir le meilleur service possible. Vous pouvez toujours contacter notre bureau pour toutes questions ou problèmes. Conformément aux politiques et procédures internes, notre cabinet a mis en place un système de gestion des plaintes des clients. Le but de ce programme est d'enquêter de manière experte et équitable sur les plaintes concernant un contrat d'assurance, un contrat de crédit ou un service fourni dans le cadre de nos activités. Toute réclamation détaillée peut être envoyée par e-mail ou par courrier ordinaire. Notre bureau s'engage à y répondre. Si vous avez une plainte concernant notre service que nous ne pouvons pas résoudre d'un commun accord, vous pouvez toujours consulter auprès des services compétents pour la médiation dans les litiges en matière d'assurance et de crédit pour le compte du consommateur:

- l'Ombudsman des assurances, 1000 Bruxelles, Square de Meeûs 35, tél. 02/547.58.71 — fax.02/547.59.75 — [info@ombudsman.as](mailto:info@ombudsman.as) — [www.ombudsman.as](http://www.ombudsman.as).
- Ombudsfin: North Gate II, Koning Albert II-laan 8 bus 2 te 1000 Brussel - tel. 02/545.77.70 – fax. 02/545 77 79 – [Ombudsman@Ombudsfin.be](mailto:Ombudsman@Ombudsfin.be) – [www.ombudsfin.be](http://www.ombudsfin.be).

**Droit applicable** Les présentes conditions générales sont régies et interprétées conformément au droit belge.

Life Experts bv  
Mezenstraat 4, 3945 Ham  
[www.lifeexperts.be](http://www.lifeexperts.be)  
FSMA-nr. 114473 A  
BE 0627.926.530 | RPR Antwerpen, afd. Hasselt

Arne Mortier  
Sandra Verspreet  
Jurgen Tuttens



**LifeExperts**  
verzekeringmakelaar en makelaar in hypothecaire kredieten